

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan sebelumnya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang, maka bisa ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Dalam penerapan proses disetiap unit pada Bank Tabungan Negara (BTN) berbeda-beda. Proses yang terjadi pada unit *teller service*, seperti transaksi dalam penarikan, penyetoran, serta transfer tunai. Sedangkan pada unit *customer service*, seperti menerima keluhan-keluhan serta masalah yang sedang dihadapi oleh para nasabah. Pada unit itu juga, nasabah bisa membuka pembukuan tabungan, mengaktifkan ATM, *e-banking*, *SMS banking*, serta *mobile banking*. Sedangkan proses yang terjadi di unit *leon service*, seperti pemberian informasi yang berkaitan tentang program khusus Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan non KPR, terdapat juga transaksi nasabah dalam pengambilan program tersebut. Di setiap unit tersebut terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melayani nasabah. Ada kesamaan serta perbedaan SOP disetiap unit. Persamaannya dapat dilihat dari segi pelayanan, seperti menebarkan senyuman, menyapa, memberikan kesan yang ramah, pelayanan yang tepat waktu, hingga membuat nasabah nyaman dari kondisi ruangan yang kondusif. Perbedaannya seperti dari segi waktu dalam melayani para nasabah. Pada unit *teller service* membutuhkan waktu sekitar 2-10 menit, di unit *customer service* sekitar 10-30 menit, sedangkan unit *leon service*

sekitar 5-20 menit. Dengan adanya penerapan tersebut, menunjukkan bahwa bauran proses yang ada di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang sudah berjalan dengan baik, karena dapat menciptakan suasana yang nyaman serta kondusif untuk para nasabah maupun karyawan yang bekerja.

2. Pada penerapan *physical evidence* atau bukti fisik dapat dilihat dari struktur bangunan BTN yang tertata rapi. Selain itu, lingkungan yang asri dengan adanya pohon-pohon rindang disertai warna bangunan coklat tua berkombinasi dengan warna abu-abu dan putih membuat indah pekarangan kantor. Lokasi dari kantor BTN itu sendiri berada dipusat perkantoran dan termasuk pada jalan utama kota, sehingga banyak transportasi umum yang dapat digunakan oleh para nasabah. Area parkir pada BTN cukup luas serta memiliki 1 *basement* dan kantor tersebut memiliki 3 lantai. Di setiap lantai, terjaga kebersihan serta kenyamanannya. Dengan pembagian unit yang tertata dengan baik dimasing-masing lantai, membuat suasana didalam gedung tidak sesak dan padat. Pada BTN juga dilengkapi oleh beberapa fasilitas yang bisa digunakan nasabah, diantaranya toilet, tv, kursi tunggu, serta toserba. Namun tempat ibadah belum tersedia bagi nasabah (hanya untuk karyawan). Dengan adanya penerapan tersebut menunjukkan bawa bauran *physical evidence* yang terdapat di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang sudah dikategorikan baik, karena dapat membantu nasabah maupun karyawan dengan tersedianya beberapa fasilitas serta penataan ruangan yang nyaman.

3. Dengan adanya penerapan bauran proses (*process*) serta bukti fisik (*physical evidence*) sama baik, membuat kedua aspek tersebut saling mendukung satu sama lain. Dengan wilayah parkir yang cukup luas, membuat nasabah tidak antri dalam bertransaksi. Selanjutnya dengan penempatan unit dan penataan ruang yang baik membuat nasabah tidak menumpuk di satu titik saja, sehingga suatu proses yang sedang terjadi dapat berjalan dengan lancar dan kondusif. Selain itu, dengan adanya fasilitas yang disediakan, membuat para nasabah tidak merasa bosan.

5.2 Saran

Dari hasil observasi serta pengamatan yang dilaksanakan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang tentang penerana bauran *process* dan *physical evidence*, adapun penulis menyampaikan beberapa saran, diantaranya :

1. Untuk meningkatkan bauran *process* (proses), maka BTN dapat mengadakan pelatihan-pelatihan untuk karyawan yang berkaitan dengan penunjang *Standard Operating Procedure* (SOP) setiap 3 bulan sekali.
2. Terdapat kegiatan evaluasi setiap minggu antar karyawan dengan pimpinan agar terjalin komunikasi yang baik.
3. Pada pemikiran masyarakat umum, BTN indentik dengan program KPR nya, maka BTN sebaiknya meningkatkan proses pemasaran agar masyarakat lebih mengetahui program-program apa saja yang terdapat di BTN tersebut.

- Melengkapi beberapa fasilitas-fasilitas yang belum tersedia, seperti tempat ibadah serta kantin yang dapat digunakan oleh nasabah, selanjutnya memperbaiki parkir disebelang gedung BTN yang berlumpur ketika hujan, serta menambah beberapa bunga hidup didalam ruangan agar suhu tetap terjaga kesejukannya.

